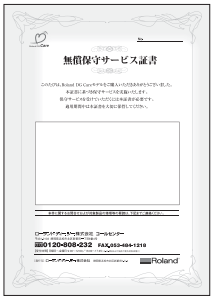
無償保守サービス

定期点検により故障を未然に防ぎます。
また、万が一の故障時にも対応いたします。
無償保守サービスをご利用いただくには
無償保守サービス証書が必要となります。



無償保守サービス証書

1 サービス内容

(1) 修理保証

別途お送りする「無償保守サービス証書」に記載の保証期間内において、Roland DG Care Book・取扱説明書・本体注意ラベルなどの注意書きにしたがった正常なご使用状態のもとで万一発生した故障について、無償にて修理いたします。

(2) 定期点検

「無償保守サービス証書」に記載の保証期間内において、機器本体に必要な回数の定期保守点検を無償にて実施いたします。
なお、無償修理や処置を行った際に定期保守点検に準じた作業を実施した場合は、定期保守点検を実施したものとします。

2 保守サービスの対応

保証期間内に無償修理をお受けになる場合は、お買上げの販売店・又は当社までお申し出ください。要請を受付後、原則として当社営業日換算で48時間以内に担当技術員を派遣し、対応します。また定期点検についてはお客様とご相談のうえ日時を決定し、実施します。

3 受付および作業時間

お問い合わせならびに保守サービス要請の受付および保守サービスの作業は、月曜から金曜日までの午前9時から午後5時までとなります。
土曜日、日曜日、祝日および当社の定める休日は、原則として受付・作業は致しかねます。

4 期間

無償保守サービスの期間は、無償保守サービス証書に記載の通りとします。

5 地域

保守サービスは日本国内においてのみ有効です。
This warranty is valid only in Japan.

6 適用除外

次の場合は、保守サービスの適用除外とし、別途ご相談のうえ、有償にて対応させていただきます。

（1）「無償保守サービス証書」のご提示が無い場合。
（2）「無償保守サービス証書」にお買上げ年月日・当社の印が無い場合、または字句を書き換えられた場合。
（3）不適当な取扱い、または使用による故障の場合。
（4）保守対象外機器に起因する故障の場合。
（5）当社または当社の指定する者以外により修理・改造された場合。
（6）設計仕様条件を越えた過酷な環境下における取扱い、保管、あるいは使用の場合。
（7）当社から提供したプログラム以外のプログラムに起因する故障の調査および対策。
（8）当社指定品以外の部品、付属品、消耗品を使用された場合。
（9）機器本体に異常がなく、他の部分、他の機器に異常があり、点検および改善した場合。
（10）お買上げ後の移動・落下などによる故障・損傷。
（11）火災・公害・ガス・異常電圧、および地震・雷・風水害・塩害、その他天災地変等の不可抗力に原因がある故障・損傷。
（12）接続している他の機器および消耗品に起因して本製品に故障を生じた場合。
（13）機能上影響が無い感覚的現象(音、振動)や時の経過で発生する不具合(自然退色、サビ等)。
（14）機器本体の改造および追加作業ならびに使用方法変更に伴う組み替え、調整作業。運転再開に伴う立会作業。
（15）機器本体の全分解清掃、調整、組立作業。
（16）パソコンの操作およびソフト上での設定。
（17）お客様の要請により同意のもとに行った保守サービス時間帯以外の作業。
（18）その他、当社の責によらない原因によるもの。

7 使用部品

機器本体が正常に動作するために交換した部品は無償とします。ただし、サプライ品などの消耗品および適用除外のサービスで使用した部品は有償となります。

8 保守サービスの実施条件

保守サービスの実施に関しましては、お客様による以下のご協力をお願いします。

(1) 保守サービスに必要かつ適正な機器の使用時間の提供

(2) 保守サービスのための機器本体の設置場所への技術員の立入りの許可

(3) 保守サービスを行うにあたり、必要な電力および消耗品等の提供、ならびにお客様所有の連結機器装置、通信媒体装置および工具類の貸与

上記内容が行われない場合、またはその他の不可抗力等、当社の責によらない事態が発生した場合、本保守サービスを実施できないことがあります。それにより生じたいかなる損害も当社は一切の責任を負いかねます。

9 責任の範囲

(1) 当社は機器本体に必要な保守サービスを実施いたします。

(2) 保守サービスに先立ち、機器本体、連結機器装置および通信媒体装置等に記録されているデータは、お客様の責任でバックアップ等の紛失予防措置が取られているものとし、データが消去された場合でも、当社は一切の責任を負いかねます。

(3) 本製品の故障や使用上生じたお客様の直接、間接の損害につきましては、障害原因に関わらず補償できません。

10 機器本体の転売・譲渡または貸与

機器本体を第三者へ転売、譲渡または貸与する場合は、事前に所定の変更連絡書に必要事項を記入し、無償保守サービス証書」と併せて当社または当社の販売代理店に提出してください。当該第三者は、最初の使用者の購入日を起算とする保証期間内で、保守サービスを引き継ぐことが出来ます。

11 連絡先等の変更

お客様の連絡先に変更があった場合、または機器本体の設置場所を移設された場合等には、保守サービスの実施に支障をきたすおそれがあるため、すみやかに当社またはお買上げの販売店までご連絡ください。

12 保守サービス内容の変更

現行の保守サービスの内容は、1ヶ月前までにお客様にご連絡の上、変更されることがあります。

※本保守サービスは、Roland DG Care Bookおよび無償保守サービス証書に明示した期間・条件のもとにおいてサービスをお約束するものです。従って本保守サービスによってお客様の法律上の権利を制限するものではありませんので、保証期間経過後の修理等についてご不明の場合はお買上げの販売店又は、当社までお問合せください。

※無償保守サービスの保証期間が切れますと、保守サービスは有償となりますが引き続きローランド ディー.ジー.(株)が責任をもって対応させていただきます。弊社では、上記無償保守サービス終了後、「契約保守」をご用意しております。機器本体を継続的に良好な状態でお使いいただくために、契約保守にご加入ください。(契約保守は機器本体を当社が販売後、最長5年までご利用可能です。)